

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN MUTU PRODUK YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada SMA Kristen YSKI Semarang)**



**Tesis**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk menyelesaikan  
Program Pascasarjana pada program Magister Manajemen Pascasarjana  
Universitas Diponegoro**

**Oleh :**

**Bambang Tejo Suharsono, S.Pd  
NIM. C4A005019**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2007**

## ABSTRACT

For high competition among schools recently, especially private schools and the fact that customer's satisfaction to service quality and product quality are going to influence the survival of service organization in the long term. Therefore, this research is purposed to know the level of student satisfaction by comparing student's expectation and student's perception about service quality and product quality which have been received by students. So Christian Senior High School YSKI can arrange exact strategies to improve its service quality in order to produce a good product quality as human resources in the global era where occurs highest competition. The result of this research shows that student's satisfaction has been influenced by quality service and product quality.

Key words : *quality service, product quality and student satisfaction*

## ABSTRAK

Seiring semakin tingginya persaingan antar sekolah, khususnya sekolah – sekolah swasta dan fakta bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa dan mutu produk jasa akan sangat mempengaruhi kelangsungan hidup suatu organisasi jasa dalam jangka panjang. Oleh karena itu, penelitian ini dimaksudkan agar pihak sekolah mengetahui tingkat kepuasan siswa – siswi sebagai pelanggan dengan cara membandingkan antara harapan dan persepsi siswa tentang kualitas pelayanan dan mutu produk yang diterima oleh siswa – siswi sehingga diharapkan pihak sekolah dapat merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menghasilkan mutu produk (lulusan) bermutu yang merupakan sumber daya manusia yang andal dalam era globalisasi yang penuh dengan persaingan yang semakin ketat dalam berbagai bidang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan dan mutu produk (lulusan) terhadap kepuasan pelanggan (siswa). Kata kunci : *kualitas pelayanan, mutu produk (lulusan), dan kepuasan pelanggan.*